

最近になって、ビジネスの世界だけでなく、医療の世界でも「職場の上司と部下」や「医師と患者」の間のコミュニケーションツールとして“コーチング”という言葉が一般的になってきました。弊社のホームページを訪れるのは医療の現場で勤務なさっている方々が圧倒的に多いと思いますが、月 1 回のペースで、“コーチング”について自分の頭の中を整理しつつ、思いつくままにお話させて頂こうと思います。

さて、今日は第 13 回目の『コーチングの基本スキル=傾聴する No 1』です。

1. コーチングって何？
2. コーチングが必要になった時代的背景
3. コーチングの基本原則
4. コーチングとティーチング
5. 心理学からみたコーチングが機能する理由
6. 動機付け要因
7. パラダイムからの脱却
8. コーチングの基本スキル
9. 質問する（4回程度）
10. 傾聴する（3回程度）
11. フィードバックする（4回程度）
12. 部下育成のポイント
13. ミッション・ビジョンを共有する
14. GROWモデル
15. 目標設定のポイント
16. 最後に

『第13回：コーチングの基本スキル＝傾聴するN01』

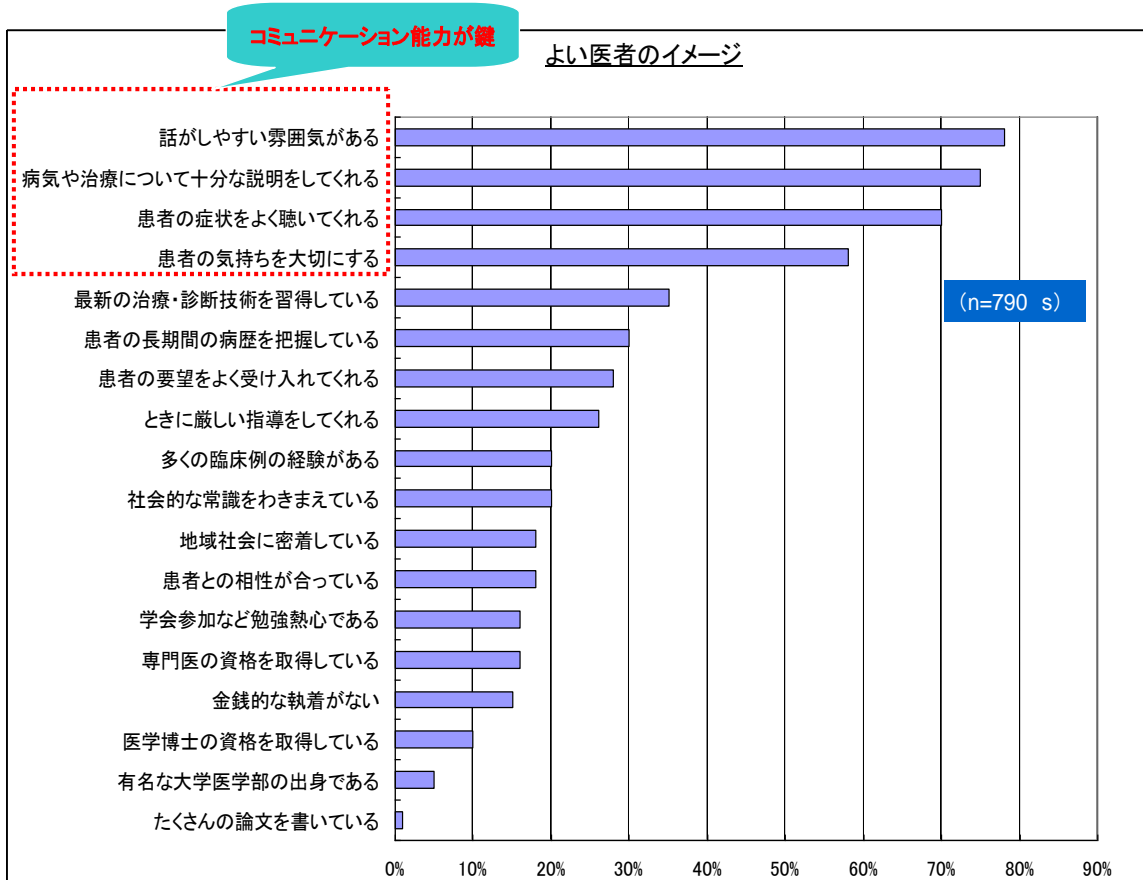
皆さんの周りに、大して話がうまくないのになぜか成績のいい営業マンはいませんか？それは、相手の話を聞くスキルが優れているからです。

世の男性はなぜ高い酒代を払ってまで飲み屋に行くのでしょうか？それは、奥さん以上に自分の愚痴や自慢話を頷きながら聴いてくれる女性がいるからです。

人気のある医師は他の医師とどこが違うのでしょうか？

それは患者の訴えをよく聴いてくれるかどうかです。ある患者調査によれば、患者にとって良い医者とはよく話を聞いてくれる医者であって、腕がいいことは下位に位置づけられています。

つまり、コミュニケーションや信頼関係を築くためには、いかに聴くことが大事か理解できると思います。一生懸命に相手の言うことを『傾聴』と表現しますが、漢字を分解すると、『身体を相手側に傾けて、耳と目と心を使って聞く』となります。



コミュニケーションが人間関係に与える影響力に関する研究で明らかになったメラビアンの法則では、特にノンバーバルコミュニケーションの重要性が強調されている。ノンバーバルに隠された意味を十分に観察し、心の動きを理解することが重要であるとされています。

次いで音声表現も重要で、間のとりかた、話すスピード、声の強さ、高低、響き、明瞭度などによっても相手の受け止め方に影響を与えます。

- (ア) 言語（言葉の意味・内容）：7%
- (イ) 音声表現：38%
- (ウ) 表情・態度（ノンバーバルコミュニケーション）：55%

『言語』：言葉のもつ意味、話の内容そのもの

『音声表現』：間のとりかた、話すスピード、声の強さ、高低、響き、明瞭度

『ノンバーバル』：アイコンタクト、身振り、手振り、顔の表情、体の動き、姿勢、相手との位置関係、服装

相手が発信する情報（言語、音声表現、ノンバーバル表現）の中には、相手自身も無意識の内に潜在意識の中にある答えの微細なシグナルが含まれている可能性があります。

これをいかにキャッチして、掘り出して行くかがコーチングにおいて求められるところです。

今回は、『傾聴』の具体的スキルについてお話しします。